



PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/46814>

Please be advised that this information was generated on 2018-07-07 and may be subject to change.

Het had ook anders kunnen zijn

Een reactie op Kraan (2005)

Jos Benders*

In een recent TvA-artikel probeert Karolus Kraan 'de houdbaarheid te toetsen' van het 'takenpakket'-model (Benders, 1995; Batenburg, Benders & Steijn, 2002). In deze reactie voorzie ik Kraans bijdrage van enkele kritische noten.

De zin van de 'toetsing'

Het takenpakket-model stelt dat technische systemen de *task pool* oftewel het 'takenpakket', i.e. het geheel aan door mensen te verrichten taken, beïnvloeden, en dat de verdeling van die taken over werknemers een kwestie is van regels voor functieontwerp: via (al dan niet expliciet geformuleerde en gebruikte) ontwerpregels worden taken samengevoegd tot functies.

Kraan richt zich op de vraag of technische systemen een directe invloed op de kwaliteit van de arbeid kunnen hebben. Het toetsen van een relatie doet de vraag rijzen of die toetsing zinvol is. Volgens mij is dat niet het geval, net zo min als empirisch getoetst hoeft te worden of een verkiezing tot een verkiezingsuitslag leidt. Een verkiezing resulteert in een uitslag, en de invoering van een nieuw technisch systeem leidt tot een gewijzigd takenpakket. Punt. Conceptueel gezien kan dit niet anders zijn.

Determinisme en voluntarisme

Kraan plaatst het takenpakket-model in de *organizational choice*-traditie: 'Batenburg c.s. behoren daarmee, in tegenstelling tot de tech-

nologisch deterministen, tot een stroming die de organisatorische keuzeruimte sterk benadrukt' (p. 270). Deze situering van het takenpakket-model is grotendeels terecht, maar niet geheel. Het model bevat een deterministisch element: een nieuw technisch systeem verandert het takenpakket. Daarmee is niet gezegd dat het takenpakket uitsluitend en alleen door techniek wordt bepaald, maar wel dat die techniek in meerdere of mindere mate de samenstelling van het takenpakket beïnvloedt. De invoering van een nieuw technisch systeem zal dus ook gevolgen hebben voor functies. Precies hierin zit de verklaring voor de paradox dat aan de ene kant sociale wetenschappers 'technologisch determinisme' toch al decennia als achterhaald zien, terwijl aan de andere kant veelvuldig onderzoek wordt gedaan naar relaties tussen (vormen van) nieuwe technologie en (aspecten van) arbeid. Die relaties zijn er, maar worden gemodificeerd via het combineren van taken in functies.

Kraan vindt verschillende significante relaties tussen de inzet van technologie en effecten op arbeid, en ziet daarin 'ondersteuning [...] voor een technologisch deterministische visie op de relaties tussen ICT, organisatie en arbeid' (p. 279). Deze interpretatie is onjuist

* De auteur is als senior onderzoeker werkzaam bij de Radboud Universiteit Nijmegen, Faculteit der Managementwetenschappen. E-mail: j.benders@fm.ru.nl.

(buiten het hierboven gestelde). Immers, 'het had ook anders kunnen zijn' (Ortmann, 1995): als alle gevonden zwanen wit zijn, betekent dat niet dat anders gekleurde zwanen niet bestaan (en belangrijker nog: niet te fokken zouden zijn). In het geval van technologiearbeid betekent een volledige correlatie (correlatiecoëfficiënt $r = 1$) dat overal dezelfde keuzes zijn gemaakt, niet dat andere keuzes niet mogelijk zouden zijn.

De zin van empirisch onderzoek

Kraan relateert arbeidseffecten met de aanwezigheid van technologie, vindt enkele statistisch significante relaties, en constateert dat technologie een eigen onafhankelijke invloed heeft. Dit is echter geen ontkenning van het takenpakket-model, zoals Kraan suggereert. Kraans resultaten zijn eventueel te zien als een empirische illustratie van de keuzes die *grosso modo* in de onderzochte organisaties zijn gemaakt.

Grosso modo, omdat een scala aan uiteenlopende vormen van technologie worden gegroepeerd tot drie categorieën, waardoor technologiespecifieke effecten verloren gaan evenals de variatie binnen organisaties. Wat men de 'dictatuur van de N' zou kunnen noemen, het combineren van data om een voldoende aantal observaties te krijgen, moge in statistisch onderzoek vaak als noodzakelijk worden gezien en dus resulteren in een dergelijk op drie hopen smijten van technische systemen, maar staat haaks op wens om nu juist meer in de diepte naar technologie te kijken en deze niet als black box te beschouwen (Batenburg et al., 2002: 213; vgl. Huijgen, 2002).

'Eventueel' omdat Kraan de centrale parameters van het takenpakket-model, zoals takenpakket en functiestructuur, niet heeft meegenomen (nog een reden waarom van toetsing geen sprake is), maar het onderzoek brengt wel analoge relaties in kaart. Daarmee komt ook de mogelijke zin van dergelijk onderzoek in

beeld: in kaart brengen hoe de in het takenpakket geschetste relaties zich, op een gegeven moment in een bepaalde populatie, hebben ontwikkeld. Net zoals verkiezingsuitslagen interessant zijn en kunnen leiden tot maatschappelijke veranderingen, kunnen gevonden negatieve effecten leiden tot beleid ter bestrijding ervan: het kan immers ook anders...

Besluit

Voor mij behelst het takenpakket-model meer dan een discussie in de wetenschap. Het model schetst de kern van hoe 'technologie' 'arbeid' beïnvloedt. Dat is een belangrijk maatschappelijk vraagstuk, op de eerste plaats voor de directbetrokkenen maar uiteraard ook voor 'beleidsmakers' bij overheden. Het model heeft implicaties voor welk soort onderzoek voor welke vragen zinvol is, en bovenal voor de vraag op welke aspecten ontwerpkeuzes mogelijk zijn. De cruciale parameter 'takenpakket' is in statistisch onderzoek nauwelijks in kaart te brengen en wordt daarom ook niet in kaart gebracht. Resteert het correleren van de aanwezigheid van technische systemen en arbeidseffecten. Hopelijk zal dit in de toekomst anders zijn.

Literatuur

- Batenburg, R., J. Benders & B. Steijn (2002). ICT en arbeid: veranderende techniek, veranderende arbeidsvraagstukken? *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 18(3), 212-225.
- Benders, J. (1995). Robots: A Boon for Working Man? *Information and Management*, 28(6), 343-350.
- Huijgen, F. (2002). ICT en Arbeid. Herhaling van zetten. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 18(3), 242-243.
- Kraan, K. (2005). Complex en divers ICT-gebruik binnen vier organisatietypen; Verschillen in kwaliteit van de arbeid? *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 21(4), 269-283.
- Ortmann, G. (1995). *Formen der Produktion; Organisation und Rekursivität*. Opladen: Westdeutscher Verlag.